

Stimate pacient,

Clinica noastră realizează în rândul pacienților săi un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite. Acest demers se derulează permanent și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite de și îmbunătățirea comunicării cu pacienții și aparținătorii.

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt afișate și în clinică și pe site-ul ei în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să acordați atenția cuvenită chestionarului de evaluare a satisfacției, să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau asigurat și să completați chestionarul de evaluare a satisfacției. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul destinat colectării aflat în holul de la intrare.

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Atenție!

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiectiv înțelegerea opiniei aparținătorilor cu privire la calitatea serviciilor oferite. Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare. Vă mulțumim pentru încrederea pe care o acordați specialiștilor noștri !

Conducerea Medical Center GRAL

Medical Center GRAL - Strada Cuza Voda, nr. 6, bl A8 , call center: *4725 / 0244-596 592- www.gralmedical.ro

Chestionar de satisfacție al pacientului

(spitalizare de zi și ambulatorie)

Stimate aparținător,

Clinica noastră realizează în rândul pacienților săi un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite. Acest demers se derulează permanent în cadrul clinicii noastre și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite și îmbunătățirea comunicării.

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt postate la avizierul clinicii (holul central) și pe site-ul clinicii în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și

obligațiile ce vă revin în calitate de pacient și asigurat și să completați

chestionarul anexat. La plecare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din clinică.

Vă mulțumim că acordați atenția cuvenită acestui chestionar și vă așteptăm să reveniți !

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră.

Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Atenție!

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite.

Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul persoanei care a răspuns la chestionar:

Bărbătesc Femeiesc

Vârsta respondentului:..... ani

Am / nu am mai beneficiat de serviciile Gral Medical Center.

Rezidența:

1. În mediul **urban**

2. În mediul **rural**

Cabinetul / laboratorul de

.....

Data internării / consultației:

.....

Foarte mulțumit Nici mulțumit, nici nemulțumit Nemulțumit

1	2	3	4	5
++	+	0	-	--

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?

a. calitatea serviciilor medicale primite în această clinică ?

b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile ?

Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

- a. ... timpul de așteptare până la examinarea de către medic ?
- b. ... modul în care ați fost consultat de către medicul curant?
- c. ... tratamentul primit în urma consultației ?

Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?

- a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.
- b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.
- c. ... S-a ocupat cu atenție de cazul meu.
- d. ... A înțeles problemele medicale ale mele.
- e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.

Q4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate ?

- a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite pacientului.
- b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.
- c. ... A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat .
- d. ... A înțeles problemele medicale ale mele.
- e. ... A manifestat interes în tratarea mea.

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico – sanitar despre ... ?

- a. ... cum va decurge examinarea medicală.
- b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice.
- c. ... modul de administrare a medicamentelor.
- d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră.
- e. ... riscurile tratamentului indicat de medic.
- f. ... consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.
- g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiune.
- h. ... posibilele riscuri generate de lipsa igienei.
- i. ... posibilele riscuri generate de identificarea greșită a pacientului.

Q6. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?

- a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din clinică.
- b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, ornamentarea, aerisirea, ventilarea) din salon.
- c. ... Aspectul interior și exterior al clădirii, curățenia generală.
- d. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare.
- e. ... Condițiile de cazare din salon (efectele și lenjeria de pat, starea mobilierului)
- f. ... Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasării prin clinică.

Q7. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, consiliului de conducere al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa acordului informat al pacientului, alte încălcări ale

drepturilor pacientului, condiționarea actului medical)? Formularul de sesizare se da nu poate obține prin accesarea site-ului clinicii sau poate fi solicitat de la recepție.

Q8. Sunteți satisfăcut/ă de starea generală a dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda da nu prietenilor sau cunoscuților ?

Alegeți 3 cuvinte care exprimă impresia d-voastră generală despre ambulatorul nostru !

Vă rugăm să menționați câteva observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și / sau negative ale spitalizării în clinica noastră !

- Curățenie Mizerie
Ordine Dezordine
Disciplină Aglomerație Lux
 Sărăcie

Vă mulțumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !